

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini persaingan antar perusahaan yang sekarang semakin ketat. Banyak perusahaan berlomba lomba untuk meningkatkan daya saing sebagai penyedia barang maupun jasa. Dalam upaya peningkatan daya saing perusahaan di tuntut agar mampu memanfaatkan dan mengelolah sumber daya dengan seefisien mungkin dan dapat memuaskan konsumen. Perusahaan harus mampu memperbarui dan mengelola informasi-informasi yang ada sebaik mungkin agar dapat bersaing.

Banyak cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Mulai dari optimasi SCM, perbaikan produktivitas, efisiensi biaya produksi, sistem komputerisasi yang maju, dan sebagainya. Selain yang disebutkan tadi, salah satu cara dalam meningkatkan daya saing adalah memperhatikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Serta berusaha memberikan yang konsumen harapkan dengan mampu memuaskan mereka dibanding dengan kompetitor lainnya.

Manajemen kualitas diciptakan sebagai solusi untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Dengan manajemen kualitas perusahaan diharapkan mampu memuaskan konsumen dengan memenuhi apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Manajemen kualitas mulai berkembang pada tahun 1920 an yang pelopori oleh beberapa ahli kualitas. Pada masa ini

manajemen kualitas hanya terfokus pada pengawasan atau inspeksi. Pada periode berikutnya mulai disadari bahwa untuk memberikan nilai tambah tidak cukup dengan hanya melakukan inspeksi atau pengawasan. Maka pada tahun 1940 – 1985 mulai berkembang konsep *total quality control*. Dan pada periode ketiga dalam manajemen kualitas disadari bahwa kualitas dikendalikan mulai dari awal hingga akhir, dari puncak hingga staff.

Manajemen pengendalian kualitas sendiri terbagi menjadi dua berdasarkan jenis perusahaannya. Yaitu manajemen pengendalian kualitas produk manufaktur dan produk jasa Menurut Kotler dan Keller (2009: 143) kualitas layana didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian produk dapat dianggap berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan atau harapan konsumen terhadap suatu produk. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2003: 4) Sebagai perusahaan jasa agar memiliki daya saing haruslah memiliki kualitas sebagai perusahaan penyedia jasa. Kualitas produk suatu perusahaan terbentuk dari harapan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Sebagai perusahaan perlu memahami pelanggan dan menghargai makna dari kualitas.

Semua usaha perusahaan sebenarnya cukuplah dengan fokus terhadap kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk mereka. Apapun yang dikerjakan oleh manajemen tidak akan ada gunanya apabila akhirnya tidak dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah dengan menempatkan para karyawan untuk berhubungan

dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan jadi agar dapat fokus terhadap pelanggan adalah dengan berinteraksi dengan pelanggan.

Perusahaan penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit adalah perusahaan jasa yang sangat dekat dengan masyarakat. Dengan memegang fungsi pelayanan kesehatan, rumah sakit akan sering dikunjungi masyarakat yang ingin berobat ataupun hanya sekedar menjenguk. Hal itu menjadikan rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan sebaik dan secepat mungkin. Dalam perkembangannya sekarang ini jumlah rumah sakit di Indonesia terus meningkat, itu bisa dilihat dari Kementerian Kesehatan bahwa jumlah rumah sakit umum dan khusus terakhir tahun 2014 adalah 2,102 dan yang telah terakreditasi ada 1,349 rumah sakit. Dengan banyaknya rumah sakit maka setiap rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka sebagai perusahaan penyedia layanan kesehatan agar mampu bersaing dengan rumah sakit yang ada. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai daya saing, maka rumah sakit perlu terfokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan Hatice Camgoz (2013) tentang kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan di Turkey telah ditemukan bobot terbesar dalam pelayanan rumah sakit terletak pada perilaku dan sikap staff. Apabila kedua hal ini diperbaiki dan ditingkatkan akan ada sekitar 25% peningkatan kualitas terhadap rumah sakit. Selain itu di Bangladesh dari penelitian yang dilakukan Mohammed A. Quaddus (2016) menemukan dalam

kualitas pelayanan *m-health* pada penyedia jasa kesehatan memiliki permasalahan pada kurangnya pengetahuan, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, dukungan logistik miskin dan kekurangan sumber daya, menghambat pengiriman yang efektif pada layanan *m-health*.

Pada tahun 2013 telah didirikan sebuah rumah sakit yaitu Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Rumah Sakit UMM telah terakreditasi dan tergolong rumah sakit yang megah dan besar, namun itu belum cukup untuk bersaing dengan rumah sakit yang telah berdiri lama di kota Malang, seperti RSU Saiful Anwar yang telah terakreditasi Paripurna . akreditasi tersebut jauh di atas RS UMM yang masih perdana. Rumah sakit yang masih muda ini belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini terbukti dengan beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien-pasien melalui Google Review, kuisisioner, maupun secara lisan. Ini membuktikan bahwa RS UMM perlu belajar memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Keluhan-keluhan yang di ajukan antara lain berupa pelayanan yang kurang tanggap terhadap keadaan pasien yang sakit, kurang ramah dalam melayani, proses administrasi yang rumit dan lain lain. Dari keluhan keluhan yang ada, dikelompokkan dan disusun dalam bentuk tabel. Berikut adalah tabel data keluhan yang diambil dari google review dan kuisisioner yang telah disebarkan kepada 30 responden dari orang yang sebelumnya pernah mengunjungi RS UMM.

**Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Pengunjung RS UMM**

1.	Administrasi cukup rumit
2	Administrasi panjang
3.	Kurangnya fasilitas kamar mandi untuk pengunjung
4.	Ada beberapa dokter yang kurang ramah
5.	Dokter yang tidak selalu ada ditempat,
6.	Tarif yang mahal
7	Pembayaran berbelit belit
8.	Harga obat yang mahal
9.	Karyawan yang kurang ramah
10.	Jumlah kursi pada ruang tunggu kurang
11.	Pelayanan tidak cekatan, tidak tanggap dan lama
12.	Pelayanan perawat terkadang baik terkadang buruk
13.	Perawat tidak memberika pelayanan yang ramah
14.	Masih ada beberapa sudut ruangan atau fasilitas yang kotor
15.	Tidak memiliki denah gedung
16.	Pemesanan obat yang lama
17	Dokter tidak sesuai jadwal kunjung Rumah sakit
18	Tenaga medis kuarang terampil

Sumber : Google review, dan google form tahun 2017

Jika permasalahan di atas tidak mampu diatasi oleh pihak rumah sakit dengan cepat, maka perusahaan akan terus menerus kesulitan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini dapat mempengaruhi loyalitas konsumen yang pernah berkunjung ke RS UMM. Ketika harapan konsumen akan pelayanan kesehatan tinggi namun pihak rumah sakit tidak mampu memberikannya, maka konsumen dapat berpindah ke rumah sakit yang mampu memberikan apa yang mereka harapkan. Rumah sakit perlu melakukan perbaikan agar dapat memberikan pelayanan yang konsumen harapkan. Karena sesuai konsep pemikiran TQM, tujuan perusahaan adalah memahami dan fokus terhadap konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit UMM, harus ada perbaikan untuk memenuhi apa yang diharapkan konsumen terhadap pihak rumah sakit sebagai perusahaan penyedia layanan kesehatan. QFD merupakan metode perbaikan yang terfokus pada konsumen. Dengan QFD rumah sakit dapat mengetahui kekurangan rumah sakit dalam melayani masyarakat yang hendak berobat maupun sekedar berkunjung untuk menjenguk. Syarat menggunakan metode ini diperlukan dua objek yang berfungsi sebagai objek pembandingan untuk membandingkan dan sebagai acuan perbaikan objek utama.

Sebagai objek pembandingan RSI Aisyiyah dipilih karena memiliki beberapa kesamaan dan dianggap pantas sebagai pembandingan RS UMM. Kesamaan yang dimiliki RSI Aisyiyah adalah merupakan rumah sakit swasta yang didirikan di kota Malang. RSI Aisyiyah dan RS UMM didirikan dengan dana dan atas nama organisasi Muhammadiyah. Dengan beberapa kesamaan, seperti sumber dana, pendiri, dan kota didirikannya rumah sakit maka pasien rawat jalan RSI Aisyiyah dianggap layak sebagai pembandingan RS UMM. berdasarkan pemilihan alat perbaikan kualitas jasa tersebut untuk penelitian ini berjudul ***“Analisis Perbaikan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.”***

## **B. Rumusan Masalah**

1. Pelayanan seperti apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang?
2. Atribut pelayanan apa saja yang diprioritaskan untuk ditingkatkan Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang?
3. Tindakan perbaikan kualitas seperti apa yang di prioritaskan untuk dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Malang?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penulisan dalam penelitian ini jelas dan tidak keluar dari pokok bahasan penelitian, Sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai dan mendapatkan data yang dibutuhkan dan sesuai dalam penelitian. Batasan penelitian ditentukan pada kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan yang dilakukan pada Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang dan Rumah Sakit Islam Aisyiyah sebagai kompetitor.

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan seperti apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang di prioritaskan untuk ditingkatkan Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang,
3. Untuk mengetahui tindakan perbaikan kualitas seperti apa yang di prioritaskan untuk dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Malang.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan peningkatan pelayanan oleh Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang yang terfokus kepada harapan konsumen akan pelayanan kesehatan yang baik bagi konsumen. Sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan..

### **2. Bagi Penelitian**

Penelitian berikutnya mampu mengembangkan ide dan penelitian kedepannya berdasarkan penelitian ini dalam bidang yang sama. Selain itu memberikan pemahaman konsep *Quality Function Deployment* dengan terfokus kepada pelanggan sebagai tujuan perusahaan dan Servqual sebagai pengukuran kualitas pelayanan.



